

**Katarzyna Łukasiewicz**

*Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie*

## **STANDARD JAKOŚCI W TURYSTYCE WIEJSKIEJ I AGROTURYSTYCE W POLSCE I NA UKRAINIE W OPINII POTENCJALNYCH KLIENTÓW**

### *QUALITY STANDARDS IN RURAL TOURISM AND AGROTURISTRY IN POLAND AND UKRAINE IN OPINION OF POTENTIAL CUSTOMERS*

**Słowa kluczowe: standard, jakość, turystyka, agroturystyka, wieś, Polska, Ukraina**

*Key words: standard, quality, tourism, agrotourism, village, Poland, Ukraine*

*JEL codes: Z32*

**Abstrakt.** Przedstawiono problematykę standardu jakości w turystyce wiejskiej i agroturystyce w opinii potencjalnych klientów na przykładzie Polski i Ukrainy. Z analizy dostępnych materiałów oraz przeprowadzonych badań wynika, że istnieją standardy jakości w zakresie turystyki wiejskiej i agroturystyki zarówno w Polsce, jak i na Ukrainie. Zaprezentowano funkcjonujące systemy kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej. Wykorzystano również wyniki badań własnych przeprowadzonych wśród mieszkańców Polski i Ukrainy w 2016 roku, aby zaprezentować zdanie potencjalnych klientów na temat znaczenia jakości w świadczeniu usług w turystyce wiejskiej i agroturystyce. Stwierdzono, że jakość odgrywa dużą rolę w rozwoju turystyki wiejskiej i agroturystyki. Standard jakości w turystyce wiejskiej i agroturystyce jest obecnie koniecznością, ponieważ dla większości badanych jest gwarancją spełnienia określonych w danej kategorii wymagań.

### **Wstęp**

Turystyka jako forma działalności jest zjawiskiem bardzo złożonym. W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele sposobów jej definiowania. Jest to bardzo ważny sektor gospodarki. Jedną z form turystyki jest turystyka wiejska, która również ma wiele różnych definicji. Analizując dostępne określenia, można stwierdzić, że jest to całościowy kształt gospodarki turystycznej na terenach wiejskich w znaczeniu funkcjonalnym (tzw. „wsi prawdziwej”), która dodatnio wpływa na ich wielofunkcyjny rozwój. Natomiast agroturystyka jest to przedsięwzięcie turystyczne podejmowane na terenach wiejskich przez rolników na bazie posiadanych zasobów produkcji i pracy, polegające na organizowaniu pobytu (wypoczynku) turystów przez rodzinę we własnym gospodarstwie rolnym lub równoważnym. Obejmuje ono zakwaterowanie, wyżywienie, zakup produktów z gospodarstwa oraz różne formy rekreacji organizowane w oparciu o gospodarstwo i jego otoczenie [Krupa 2014]. Liczba kwater agroturystycznych i w turystyce wiejskiej zwiększa się z roku na rok [Matlegiewicz 2015] przez wykorzystanie dla celów turystycznych terenów wiejskich, w tym ich walorów, infrastruktury oraz wszystkich zasobów. Jej rozwój będzie miał duże znaczenie zarówno dla kwaterodawców, jak i dla odwiedzających turystów. Popyt na tego rodzaju usługi będzie uzależniony od bardzo wielu czynników, wśród których z całą pewnością na pierwszym miejscu znajdzie się jakość. Klient, który będzie zadowolony z usługi na pewno powróci i podzieli się pozytywnymi wrażeniami z innymi. Ten rodzaj działań marketingowych jest najbardziej pożądanym, jeśli chodzi o uzyskiwane wyniki. Kwaterodawca musi nieustannie doskonalić swoją usługę, w związku z czym oferta z roku na rok staje się coraz bardziej bogata, ale również wymagania klienta są bardziej wyszukane. Tym samym, niezwykle istotne znaczenie dla jakości produktu turystyki wiejskiej ma również standard oferowanych usług noclegowych, gastronomicznych oraz usług towarzyszących, które zgodnie z tendencją stają się coraz bardziej rozbudowane. Ta gama usług jest oferowana przez obiekty znane pod

wspólną nazwą wiejskiej bazy noclegowej, choć ich oferta jest dużo szersza niż wynikałoby to z nazwy. Ważnym instrumentem standaryzacji usług oraz zapewnienia stałej jakości produktu jest kategoryzacja obiektów wiejskiej bazy noclegowej. Wyniki badań potwierdzają coraz silniejszą konkurencję na rynku usług turystycznych, wyniki badań potrzeb i oczekiwań klientów wskazały na potrzebę dokładniejszego dopasowania oferowanych usług, podnoszenia standardu wyposażenia technicznego i jakości obsługi. [Majewska i in. 2014]

### Material i metodyka badań

Celem opracowania jest zaprezentowanie obecnie funkcjonujących systemów kategoryzacji wiejskiej bazy noclegowej w Polsce i na Ukrainie oraz przedstawienie zdania potencjalnych klientów na temat zagadnienia standardów jakości w turystyce wiejskiej i agroturystyce. Przyjęte w badaniach problemy badawcze zostały sformułowane w formie dwóch pytań: (1) jaka jest opinia potencjalnych klientów na temat standardu jakości w turystyce wiejskiej i w agroturystyce w Polsce i w Ukrainie; (2) jakie są czynniki charakteryzujące potrzebę tworzenia standardów jakości w turystyce wiejskiej i agroturystyce.

Zaprezentowano wyniki badań przeprowadzonych wśród mieszkańców Polski (150 osób) i Ukrainy (150 osób). Technika wykorzystywaną w badaniach był krótki wywiad według kwestionariusza.

### Kategoryzacja i jej uwarunkowania

Sukces w turystyce wiejskiej i agroturystyce to pochodna wielu czynników zewnętrznych i wewnętrznych. Zewnętrzne czynniki to atrakcyjność krajobrazowa danego rejonu i jego nasycenie obiektami atrakcyjnymi dla turystów. Do czynników wewnętrznych można zaliczyć standard bazy turystycznej (jakość usług agroturystycznych) i bazy noclegowej oraz życzliwość gospodarzy [Kurdyś-Kujawska 2010, s.5 4]. Aby ten sukces w prowadzeniu działalności w turystyce wiejskiej i agroturystyce odnieść należy umiejętnie połączyć walory przyrodnicze i kulturowe z wysokim standardem bazy turystycznej [Mikulska 2008].

Problematyka standardu jakości w turystyce wiejskiej i agroturystyce kojarzona jest z Polską Federacją Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” (PFTW „GG”). Kategoryzacja Wiejskiej Bazy Noclegowej to dobrowolna ocena obiektów turystyki wiejskiej według systemu zarządzanego przez PFTW „GG”. Celem kategoryzacji jest podnoszenie jakości świadczonych usług w obiektach turystyki wiejskiej oraz rekomendacja i promocja obiektów poddanych ocenie kategoryzacyjnej. Kategoryzacji mogą być poddane obiekty, w których świadczone są usługi noclegowe wraz z usługami towarzyszącymi w zakresie turystyki wiejskiej, będące własnością osób zrzeszonych oraz niezrzeszonych w stowarzyszeniach PFTW „GG”. Ocena Wiejskiej Bazy Noclegowej dokonywana jest na podstawie kryteriów zawartych w wymaganiach kategoryzacyjnych. Na podstawie oceny według systemu kategoryzacji Wiejskiej Bazy Noclegowej przyznaje się ocenę poszczególnych pokoi, łazienek, samodzielnych jednostek mieszkalnych oraz usług towarzyszących, w skali od jednego do trzech słoneczek. Ogólna ocena obiektu od-



Rysunek 1. Loga obiektów kategoryzowanych w Polsce  
*Figure 1. Logos of objects categorized in Poland*  
 Źródło: [www.pftw.pl](http://www.pftw.pl),  
 dostęp z dnia 6.11.2017  
 Source: [www.pftw.pl](http://www.pftw.pl) access  
 of the day 6.11.2017

powiada najniższej ocenie przyznanej jednemu z ww. składników oferty. System klasyfikacji wiejskiej bazy noclegowej od 2013 roku klasyfikuje obiekty do jednej z dwóch kategorii (rys. 1): a) wypoczynek na wsi i b) wypoczynek u rolnika.

Zakwalifikowanie kwatery do kategorii „wypoczynek u rolnika” wymaga spełnienia przez nią kryteriów specyficznych dla typowego gospodarstwa wiejskiego określonych wymaganiami kategoryzacyjnymi. W okresie ważności rekomendacji kategoryzacyjnej kwateryodawca ma prawo do posługiwania się zastrzeżonym znakiem PFTW „GG” we wszelkich materiałach promocyjnych oraz informowania na wszelkich materiałach promocyjnych o posiadaniu przyznanej kategorii.

Na Ukrainie kwestia kategoryzacji przedstawia się podobnie. „Ukraińskie Gospodarstwo Gościnne” („UGG”) to unikalny program na poziomie ogólnoukraińskim [Przewodnik... 2009], którego celem jest rozwój różnych form zakwaterowania w gospodarstwach wiejskich, podwyższenie jakości obsługi turystów i stworzenie systemu obsługi kompleksowej, świadczenie usług z zakresu zakwaterowania i sprzyjanie rozwojowi obszarów wiejskich na terenie Ukrainy. Program pozwala mieszkańcom obszarów wiejskich, z pomocą miejscowych ośrodków Związku na Rzecz Rozwoju Turystyki Wiejskiej na Ukrainie, przeprowadzić ocenę i nadać odpowiednią kategorię kwatery. Przygotowanie programu dobrowolnej kategoryzacji w sferze wiejskiej turystyki ekologicznej „UGG” i wymogów kategoryzacji zostało zrealizowane na podstawie 2 ukraińskich ustaw – o turystyce i o ochronie praw konsumentów, międzynarodowych standardów dotyczących obsługi turystycznej i wycieczkowej, oraz odpowiednich standardów państw członkowskich Europejskiej Federacji Agroturystyki i Turystyki Wiejskiej EUROGITIS (Austrii, Irlandii, Niemiec, Polski, Węgier, Szwecji, Szwajcarii, Czech). Wymogi dobrowolnej kategoryzacji są opracowane zgodnie z wymogami Państwowych Systemów Standaryzacji Ukrainy 4268:2003 „Usługi turystyczne” – Miejsca zakwaterowania. Wymogi ogólne dokumentów normatywnych i podstawowych standardów dotyczących obiektów indywidualnego i zbiorowego zakwaterowania państw europejskich. Program „UGG” ma cztery kategorie: podstawowa (najniższa), pierwsza, druga, trzecia (najwyższa), które oznacza się za pomocą odpowiedniego znaku. Znak „Ukraińskie Gospodarstwo Gościnne” powstał z połączeniem słów (po ukraińsku „Ukraińskie Gospodarstwo Gościnne”, po angielsku – „Ukrainian Guest House”) i symbolu graficznego, na którym przedstawiona jest ukraińska chatka. Pod chatką umieszcza się jeden, dwa lub trzy kwiatki. Znak daje gospodarzowi prawo do informowania o odpowiedniej jakości warunków mieszkalnych i poziomie usług w mediach, ustalania cen odpowiednio do kategorii itd.

Na Ukrainie wprowadzono także system ekologicznego oznaczania gospodarstw agroturystycznych, które otrzymują znak „Zielone Gospodarstwo” – „ZG” (rys. 2). Ten znak może zwiększyć popularność gospodarstwa wśród świadomych ekologicznie turystów. Znak jest nadawany przez Związek na Rzecz Rozwoju Turystyki Wiejskiej na Ukrainie (ZRRTW) i może być wykorzystywany jako instrument marketingowy. Posiadaczowi takiego znaku zapewniają atrakcyjność dwa podstawowe czynniki – zwiększony popyt ze strony turystów i promocja jego usług poza kolejnością na rynku przez ZRRTW i instytucje państwowe. Pierwszy z tych czynników, czyli zwiększenie popytu, obecnie dotyczy przede wszystkim konsumentów zagranicznych, którzy dzięki wysokiej kulturze i możliwościom płacenia są pożądanymi gośćmi we wsiach ukraińskich. W przeciwieństwie do turystów europejskich, z których według badań opinii publicznej, większość odpoczywa w gospodarstwach oznaczonych jako ekologiczne, a u konsumentów krajowych trzeba jeszcze pracować nad autorytetem dla znaku „ZG”. Do podstawowych zasad programu nadawania znaku „ZG” należy: zmniejszenie szkodliwego wpływu obiektu agroturystycznego na środowisko naturalne, oszczędność środków, wpieranie tradycji i rzemiosła ludowego, wpieranie miejscowej gospodarki, rozwijanie rodzajów rozrywki i odpoczynku przyjaznych środowisku.

Znak „ZG” jest nadawany na 2 lata, co zostanie potwierdzone odpowiednim certyfikatem.



Rysunek 2. Logo „Zielone Gospodarstwo”

Figure 2. Logo „Green Farm”

Źródło: [www.greentour.ua](http://www.greentour.ua)

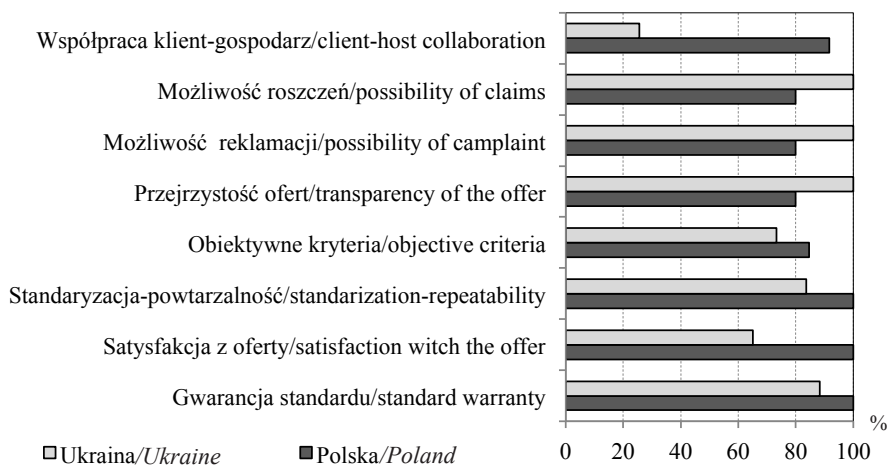
Source: [www.greentour.ua](http://www.greentour.ua)

## Potrzeba tworzenia standardów jakości w turystyce wiejskiej i agroturystyce w opinii potencjalnych klientów

Zaprezentowano wyniki badań prowadzonych wśród potencjalnych klientów mogących korzystać z turystyki wiejskiej bądź agroturystyki na terenie Polski i Ukrainy. Badania przeprowadzono w grupie 150 osób w Polsce latem 2016 roku oraz w grupie 150 osób na Ukrainie w październiku 2016 roku. Dobór próby był przypadkowy. Spośród 150 osób badanych w Polsce aż 131 korzystało z agroturystyki (87,3%), na Ukrainie zaś 86 osób korzystało z turystyki wiejskiej bądź agroturystyki (57,3%). Badanych pytano o potrzebę standaryzacji w turystyce wiejskiej i agroturystyce. W Polsce wszyscy badani jednoznacznie przyznali, że uznają potrzebę wprowadzania standardów jakości. Wśród badanych na Ukrainie nie wszyscy mieli takie samo zdanie: 92 osoby uznały potrzebę określania standardów (61,3%), 22 wyraziły niechęć (14,7%), 36 osób nie miało zdania w tej tematyce (24%). Badanych również zapytano, czy przy dokonywaniu wyboru oferty na pierwszym miejscu zwracają uwagę na standard jakości, czy raczej na cenę. Odpowiedzi kształtowały się podobnie zarówno w przypadku Polaków, jak i mieszkańców Ukrainy. Nadal duża część osób dokonywała zakupu na podstawie ceny (około 50% badanych), ale też dla pozostałych najważniejsza była jakość (pozostałe 50%). Jak zauważył Nazar Kudla [2010], na Ukrainie dla turystów nie były atrakcyjne: niski standard zakwaterowania, niewystarczające wyposażenie techniczne, niezadowolający stan infrastruktury na wsiach, ograniczony wybór rozrywek i możliwości aktywnego wypoczynku.

Następnie badanych poproszono o wskazanie korzyści z tworzenia standardów jakości. Uzyskane wyniki zaprezentowano na rysunku 3. Jak wynika z danych zaprezentowanych na rysunku 3, zarówno wśród Polaków, jak i mieszkańców Ukrainy poglądy na temat czynników określających korzyści ze standaryzacji były bardzo zbliżone. Polacy uważali, że standaryzacja daje klientowi gwarancję spełnienia kryteriów określających określony standard, że wpływa to na zadowolenie klienta, a także umożliwia obiektywne spojrzenie na usługę (powtarzalność w ramach określonej kategorii). Te czynniki osiągnęły wartość 100% wśród Polaków, a wśród mieszkańców Ukrainy około 80%. Dla naszych sąsiadów z kolei najważniejsze okazały się czynniki związane z możliwością reklamacji i roszczeń w zakresie przestrzegania standardu. Czynnikiem, który wskazywał na dużą rozbieżność w ocenie jest współpraca na linii klient–kwaterodawca – przez potencjalnych agroturystów z Polski oceniana na ponad 90%, a przez mieszkańców Ukrainy na niewiele ponad 20%. Może to świadczyć o tym, że w Polsce dzięki działaniom stowarzyszeń i wielu organizacji turystycznych oraz oddziałów doradztwa rolniczego (ODR) wzmacnia się świadomość osób przyjmujących turystów.

Jak zauważyła Anna Sieczko, PFTW „GG” podejmując się podniesienia jakości wiejskiej bazy noclegowej skupiła się na wymiarze materialnym. O przyznaniu kategoryzacji decydują obecnie parametry techniczno-sanitarne pokojów znajdujących się w obrębie kwatery agroturystycznej lub obiektu turystyki wiejskiej. Podczas kategoryzacji nie są w ogóle brane pod uwagę elementy uwypuklające wiejski charakter tych obiektów. Pozostaje kwestia niezawodności usług oraz ich fachowości. Należałoby zwrócić uwagę na powtarzalność procedur w świadczeniu usługi i profesjonalność szczególnie w przypadku wykonywania określonych prac będących podstawą produktu turystycznego. Zatem dopiero uwzględnienie w kategoryzacji różnych wymiarów jakości usług da konkretne efekty podniesienia jakości wiejskiej bazy noclegowej. Ostatnie dwa wymiary, tj. reakcja na oczekiwania klienta i empatia, są trudne do objęcia kategoryzacją. Tymi wymiarami jakości usług mogłyby zająć się regionalne stowarzyszenia lub lokalne grupy działania, prowadzące wśród swoich członków specjalistyczne szkolenia podnoszące jakość obsługi klienta oraz prowadzące monitoring zrzeszonych podmiotów [Sieczko 2012].



Rysunek 3. Czynniki charakteryzujące potrzebę tworzenia standardów jakości w turystyce wiejskiej i agroturystyce w opinii potencjalnych klientów

Figure 3. Factors characterizing the need to create quality standards in rural tourism and agritourism in the opinion of potential customers

Źródło: badania własne

Source: own research

Kategoryzacja miejsc jakościowych determinuje przede wszystkim poziom komfortu i warunki życia turystów. Jednak turystyka wiejska to nie tylko nocleg, ale i nocleg. W świadomości zdecydowanej większości turystów turystyka wiejska jest nierozdzielnie związana z komunikacją z naturą, wypoczynku w ekologicznie czystych obszarach, korzystania z produktów przyjaznych dla środowiska. Nic dziwnego, że agroturystyka nazywa się „zieloną”. Oczywiście sukces rozwoju turystyki wiejskiej w dużej mierze zależy od tego, jaki jest środowisko wokół gospodarstwa rolnego, a także w gospodarstwie. Stwarza to silną zachętę dla właściciela gospodarstwa do zachowania i poprawy ekologicznego stanu środowiska. Jednak wykształcenie i szkolenie właściciela nie zawsze wystarcza do samodzielnego określenia środków niezbędnych do ochrony środowiska [Zaburanna 2012]. Uzyskane wyniki potwierdzają, że zagadnienie tworzenia standardu jakości jest bardzo ważne. Mogą one stanowić implikację do dalszych badań.

### Podsumowanie i wnioski

Problematyka tworzenia standardów jakości w turystyce wiejskiej i agroturystyce to zagadnienie, które obecnie zasługuje na ogromną uwagę. Analizując zebrane materiały oraz biorąc pod uwagę przeprowadzone badania można stwierdzić, że:

- wśród badanych Polaków wszyscy (100%) uznali wprowadzanie standardów za konieczność, na Ukrainie ponad połowa badanych (61,3%) odpowiedziała twierdząco;
- badani zarówno w Polsce, jak i na Ukrainie w 50% jako pierwszy czynnik decydujący o dokonaniu wyboru wskazali cenę, dla pozostałych 50% jakość była najważniejszym elementem;
- spośród czynników charakteryzujących potrzebę tworzenia standardów jakości badani najczęściej wymieniali: gwarancję jaką daje standard, satysfakcję z oferty oraz powtarzalność tej oferty oraz współpracę na linii gospodarz/kwaterodawca – klient.

Obecnie dzięki standardowi jakości oferta wypoczynku na wsi może być bardziej konkurencyjna. Zainteresowanie kategoryzującą wiejskiej bazy noclegowej w Polsce i na Ukrainie jest duże, jednak obiektów, które uzyskują kategorię nadal jest zbyt mało. Problemem mogą być środki, jakie należy przeznaczyć na spełnienie wymogów oraz przeprowadzenie kategoryzacji.



Ważnym elementem, na który warto zwrócić uwagę są szkolenia, dzięki którym można zwiększyć poziom świadomości co do konieczności dbałości o jakość świadczonych usług. Wskazywanie przykładów dobrych praktyk – gospodarstw skategoryzowanych również mogłoby przynieść pozytywny efekt.

Turystyka wiejska i agroturystyka mogą realizować tzw. wartość dodaną i odgrywać znaczącą rolę w tworzeniu kapitału społecznego, ludzkiego, a także w ochronie i rozwoju dziedzictwa kulturowego wsi, jako elementów wielofunkcyjnego i zrównoważonego rozwoju obszarów wiejskich [Wojciechowska 2009]. Będzie to łatwiejsze, jeśli coraz więcej kwaterodawców zdecyduje się na kategoryzację.

### Literatura

- Kudła Nazar. 2010. „Potencjał rekreacyjny regionu wschodniokarpackiego w kontekście rozwoju turystyki wiejskiej”. *Problemy Zagospodarowania Ziemi Górskich* 57: 101-112.
- Kurdyś-Kujawska Agnieszka. 2010. „Turystyka wiejska jako szansa rozwoju gmin i powiatów na przykładzie powiatu gryfickiego”. *Folia Pomeranae Universitatis Technologiae, Oeconomica* 284 (61): 53-60.
- Krupa Jan (red.). 2014. *Nowoczesne metody i narzędzia wsparcia w rozwoju małych destinacji turystycznych*. Dynów: Wyd. Edytorial.
- Majewska Iwona (red.). 2014. *Program rozwoju i promocji systemu kategoryzacji obiektów agroturystycznych i obiektów turystyki wiejskiej w Polsce*. Nałęczów.
- Matlegiewicz Małgorzata. 2015. „Agroturystyka – pozarolniczy biznes polskiej wsi”. *Ekonomia i Środowisko* 4: 221-234.
- Mikulska Teresa. 2008. Korzyści i bariery rozwoju agroturystyki w Polsce ze szczególnym uwzględnieniem województwa małopolskiego. [W] *Ekonomiczne i społeczne aspekty rozwoju turystyki wiejskiej*, red. I. Sikorska-Wolak, 161-176. Warszawa: Wydawnictwo SGGW.
- Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”, [www.pftw.pl](http://www.pftw.pl), dostęp 6.11.2017.
- Przewodnik metodyczny dla mieszkańców obszarów wiejskich obwodu winnickiego*. 2009. Kielce-Winnica: Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego.
- Sieczko Anna. 2012. „Turystyka wiejska i agroturystyka w świetle perspektyw rozwoju obszarów wiejskich”. *Roczniki Naukowe SERIA XIV* (3): 353-357.
- Wojciechowska Jolanta. 2009. *Procesy i uwarunkowania rozwoju agroturystyki w Polsce*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu.
- Zaburanna Lesia. 2012. *Turystyczna działalność przedsiębiorcza w sektorze agrarnym: teoria, organizacja*. Kijów: Instytut Agrarnej Ekonomiki.
- <http://www.greentour.com.ua>, dostęp 6.11.2017.

### Summary

*The article presents the problem of quality standard in rural tourism and agritourism in the opinion of potential clients on the example of Poland and Ukraine. Available studies show that both in Poland and in Ukraine quality standards in the field of rural tourism and agritourism exist. The article presents the factors that determine the functioning systems of categorization of rural accommodation. The results of own research conducted among the inhabitants of Poland and Ukraine in 2016 were also used to present the opinions of potential clients on the importance of quality in the provision of services in rural tourism and agritourism. It has been found that quality plays an important role in the development of rural tourism and agritourism. The standard of quality in rural tourism and agritourism is a necessity in the present day as most of the respondents are guaranteed to meet the requirements of the given category.*

Adres do korespondencji

dr Katarzyna Łukasiewicz (orcid.org/0000-0001-9715-3756)

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego

Katedra Ekonomiki i Organizacji Przedsiębiorstw, Zakład Organizacji i Zarządzania

ul. Nowoursynowska 166, 02-787 Warszawa

tel. (22) 593 42 15

e-mail: [katarzyna\\_lukasiewicz@sggw.pl](mailto:katarzyna_lukasiewicz@sggw.pl)